

تأثير جودة الخدمة على نجاح المشروع: بالتطبيق على شركة البيك
للمأكولات السريعة – جدة – المملكة العربية السعودية (دراسة حالة)

The impact of quality of service on project success:
by applying to Al-Baik Fast Food Company-Jeddah-
Saudi Arabia (case study)

اسم الطالب :
أحلام عبده محمد قاسم

مشروع التخرج-1
كلية الإدارة – جامعة ميد أوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميد أوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

الشكر والتقدير

الشكر والحمد لله سبحانه وتعالى الذي به تتم الصالحات
فالحمد لله الذي أنا لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا ووفقنا في
انجاز هذا العمل.

نتقدم بجزيل الشكر والعرفان

للأستاذة الدكتورة: " منى مصطفى العشري "

الذي أشرفت على هذا العمل ونفعتنا بعلمها وخبرتها، ولم تبخل
علينا بوقتها ونصائحها وتوجيهاتها التي سهلت عملنا بشكل كبير
كما نخص بالشكر كل أفراد عائلتنا وخاصة والدينا على دعمهم
المعنوي

وكل الشكر والعرفان لزوجي العزيز وأولادي على دعمهم المعنوي
وتضحياتهم

الإهداء

في المقام الأول، أشكر الله تعالى على إعطائي الإرادة والصحة والشجاعة للقيام بهذا العمل.

وبسرور هائل وقلب مفتوح وفرح هائل، أهدي هذا العمل المتواضع لـ:
والدي الغالي عبده، ووالدتي الجميلة، وزوجي العزيز خالد، الذي عمل على نجاحي، بالحب والدعم والتشجيع والنصيحة الثمينة، فلا يمكن التعبير عما يستحقه من أجل كل السعادة والمتعة والراحة والتضحيات التي لم يتوقف عن تقديمها لنا طوال الحياة.

إلى أخواني وأخواتي الرائعين دائماً، أغتنم هذه الفرصة لأقول "أنا أحبكم"
إلى أولادي طلال و رود وروند، أنتم أجمل عطايا ربي لي، كم أتمنى أن أراكم في أعلى المناصب وأعظمها، أنتم أجمل شيء في حياتي.
وإلى كل من سلك طريقاً إلى العلم يبتغي به وجه الله.

المخلص

جدول المحتويات

مقدمة

إن البحث في طبيعة العلاقة بين الجودة الداخلية والخارجية يعد من الأمور والأبحاث الحديثة في البيئة السعودية، ذلك لأنها تبحث محورا أساسيا في صناعة الضيافة والعاملون، لأنهم يشكلون الميزة التنافسية في صناعة المطاعم، فعندما يكون العاملون على مستوى عال من الاحتراف والمهنية في مزاولة مهنة الضيافة في المطاعم فإنهم بذلك يشكلون قاعدة أساسية في رضا الزبائن، ذلك لأن الخدمات في صناعة الضيافة لا تقدم بمعزل عن العاملين، بل أن العامل هو الأداة الأساسية في جميع إجراءات تقديم الخدمة إلى الزبائن، لذا فإن هذه الدراسة تبحث في قدرة العاملين على ضمان جودة الخدمة الخارجية المقدمة للزبائن، وكيف رضا الزبون الخارجي مرتبط ارتباطا وثيقا بالزبون الداخلي وبالتالي تحقيق النجاح والأرباح. (حماد et al، 2012)

يشهد العالم خلال السنوات الأخيرة تطورات كبيرة في مجال الخدمات مما جعلها ذات أهمية كبيرة في اقتصاد الدول الأمر الذي خلق منافسة شديدة بين مقدمي الخدمة، مما ساهم في زيادة وعي بالمهتمين بأهمية جودة الخدمات محاولين تقييمها من خلال نماذج مقترحة من قبل بعض الباحثين في المجال، وهذا ما جعل إدارة الجودة تنمو لكونها تعتبر هاجسا للمؤسسة عليها تحقيقها، وقد اقتضى الأمر من الدول أن تهتم بموضوع الجودة وتضعه في سلم أولوياتها الاقتصادية من خلال تطوير مؤسساتها والارتقاء بأدائها العلام وتحسين استخدام مواردها. لقد أصبحت النظم الاقتصادية في العالم تتميز جميعا بنسق مشترك قائم على أساس احترام المستهلك والعمل على إرضاءه، وقد اهتمت معظم المؤسسات الناجحة بالعمل على معرفة السلعة أو الخدمة التي يريدها الزبائن، وكذا مواصفاتها والدرجة الاعتمادية المرغوبة وطريقة التسليم، والسعر المناسب إلخ، إن استمرارية المؤسسات الخدمية في أداء نشاطها بشكل جيد وضمن نموها وتطورها مرهون بمدى قدرتها على جلب عدد أكبر من التعاملات، وتلبية حاجات ورغبات العملاء، إن عملية قياس جودة الخدمة هي عملية دائمة ومستمرة من أجل تطوير جودة الخدمة لنجاح المشروع. (قاضي et al، 2022)

حدث تطور هائل في عالم التسويق مما أدى إلى البحث عن أفضل وأسرع الطرق لجذب العملاء. ويعد مفهوم خدمة العملاء واحدا من أهم عوامل نجاح أي منظم. حيث العديد من المنظمات تستمد جزءا كبيرا من أرباحها من عملائها الأوفياء. وكذلك يؤدي ولاء العملاء إلى ارتفاع معدل الاحتفاظ بالعملاء والنجاح المستمر للأعمال. لذلك يجب عند تشغيل أي منظمة أن يتم التركيز ليس فقط على جذب العملاء للمرة الأولى ولكن أيضا على تطوير علاقة طويلة الأمد معهم. (المغاوري et al، 2023)

القيسي وأحمد (2012) هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير إدارة علاقات الزبون بجودة الخدمات والتعرف على واقع تطبيق العلاقة مع الزبون، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى متدن من رضا الزبون وجودة الخدمات في بعض المطاعم للوجبات السريعة.

لكي يتحقق النجاح للمشاريع وتحقق المزيد من عملية التنمية لابد وان يتوافر بها مقومات الكفاءة والجودة، وهو ما يتطلب أن تأتي هذه المشروعات ملبية لاحتياجات المجتمع المحلي من السلع والخدمات، وأن تكون قادرة في نفس الوقت على الاستفادة من الموارد المحلية سواء الموارد المادية أو البشرية (المجلس القومي للمرأة، 2002)

مفهوم ولاء العميل: تعددت التعريفات التي تناولت مفهوم ولاء العميل حيث كانت الدراسات في بداية ظهوره تهتم بتعريفه من الجانب السلوكي الخاص بتكرار الشراء، ثم بدأ الاهتمام بالجانب الاتجاهي وهو الاهتمام ببحث اتجاهات العملاء. ولكن تعريف ولاء العميل من أحد الجانبين فقط لا يعد تعريفاً مكتملاً حيث أن الولاء السلوكي والولاء الاتجاهي مكملان لبعضهم البعض ويؤديان في النهاية إلى الولاء الحقيقي. (إبراهيم et al، 2022)

مشكلة البحث:

في مجال إدارة المشاريع، توجد فجوات نظرية وتجريبية تتطلب المزيد من التحقيق ومن خلال تحديد هذه الثغرات ومعالجتها، يمكن للباحثين المساهمة في مجموعة المعرفة في إدارة المشاريع وتحسين الممارسات الحالية. تشمل مشكلة البحث في هذه الدراسة مجالين رئيسيين: الفجوات النظرية والفجوات التجريبية.

الفجوات النظرية:

تواجه معظم المطاعم اليوم تحديات كبيرة في الوصول إلى مستوى عال من ولاء العملاء لها. وتستخدم وسائل شتى وتنفق الكثير من الأموال من أجل جذب عدد كبير من العملاء، وتستعين بكل الطرق الحديثة ونتائج الأبحاث لتطبيق استراتيجيات فعالة من أجل الوصول لهذا الغرض من خلال جودة الخدمة، ولا يمكن إنكار تعدد مطاعم الوجبات السريعة في المملكة العربية السعودية كمطعم البيك حاصلة على حق امتياز. (إبراهيم et al، 2022)

الفجوات العملية:

نقص المراجع المتخصصة بشكل معمق في هذا الموضوع، صعوبة تعميم نتائج البحث على كل المطاعم، نظراً لضيق الوقت والتكاليف المالية، مما جعل الدراسة تقتصر على أهم المطاعم الدولية. عدم وجود معلومات حديثة تخص المطاعم لمحاولة الحصول على المعلومات اللازمة للدراسة. (مخالفة، 2015)

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

ما تأثير جودة الخدمة على نجاح المشروع؟

أهمية البحث:

تكمن الأهمية النظرية والتجريبية لهذا البحث في قدرته سد الفجوات القائمة والمساهمة في النهوض بممارسات إدارة المشاريع من خلال استكشاف الفجوات النظرية والتجريبية التي تم تحديدها، تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

الفجوات النظرية:

تتبع أهمية البحث من أهمية الموضوع ذاته، والذي يتناول مستوى الخدمات المقدمة، ومدى تماشيها وموافقتها لرغبات وحاجات الزبائن، لا سيما بعد زيادة وعيهم، وتغير أذواقهم ومتطلباتهم باستمرار، حيث أصبح ينظر الزبون للجودة كأحد المعايير الأساسية لتقييم واختيار حاجاته ورغباته، مما زاد العبء على المؤسسات، إضافة إلى أن هذا الموضوع أصبح أحد أهم انشغالات الفاعلين بالمؤسسات، والباحثين والدارسين، خاصة بعد أن عرف قطاع الخدمات تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة لينافس القطاع الصناعي في الجهود. إذ يمكن من خلال هذه الدراسة القاء المزيد من الضوء في هذا الموضوع على شركة البيك للوجبات السريعة والتعمق في جوانبه. (عبد الرحيم & سمية، 2019)

الفجوات التجريبية:

اختلاف تقييم الأداء الفعلي من طرف العملاء للخدمة المقدمة من قبل مطعم البيك، مع وجود علاقة ارتباط بين جودة الخدمة المقدمة ورضا العملاء، كما توصلت إلى أن مستوى الخدمات لا يرقى إلى مستوى توقعات العملاء، وأنه كلما ارتفعت جودة الخدمة كلما زاد رضا العملاء وبالتالي نجاح المشروع. (عبد الرحيم & سمية، 2019)

قائمة المراجع:

- إبراهيم النجار، ح.، ثابت احمد، س & .. رمضان عبد الحميد، ه. ا. (2022). دور جودة الخدمة المدركة كمتغير وسيط بين التسويق الحسي وولاء العميل: بالتطبيق على قطاع مطاعم الوجبات السريعة في جمهورية مصر العربية. المجلة المصرية للدراسات التجارية 160-101, 46(4), https://journals.ekb.eg/article_266235.html
- إبراهيم النجار، ح.، ثابت احمد، س & .. رمضان عبد الحميد، ه. ا. (2022). دور جودة الخدمة المدركة كمتغير وسيط بين التسويق الحسي وولاء العميل: بالتطبيق على قطاع مطاعم الوجبات السريعة في جمهورية مصر العربية. المجلة المصرية للدراسات التجارية. 160-101, 46(4), https://journals.ekb.eg/article_266235.html
- حماد، محمد، ع. ا.، علاء الدين، أحمد & سليمان أحمد. (2012). العلاقة بين جودة الخدمة الداخلية والخارجية في المطاعم ذات الخدمات الكاملة: دراسة مقارنة على عينة من المطاعم المحلية والأجنبية في عمان. Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality, 9(1), 1-14 https://jaauth.journals.ekb.eg/article_61408.html?lang=ar
- سامي محمد عبد العاطي، ح. (2015). وعي الشباب بموارده البشرية وعلاقته بجودة إنتاج المشروعات الصغيرة. مجلة بحوث التربية النوعية. 25-1, 40(2015), https://journals.ekb.eg/article_139958.html
- عبد الرحيم حنان & بن أمهاني سمية. (2019). تأثير جودة الخدمة على ولاء الزبائن <http://dspace.univ-guelma.dz:8080/xmlui/handle/123456789/3789>
- عبد الرحيم حنان & بن أمهاني سمية. (2019). تأثير جودة الخدمة على ولاء الزبائن <http://dspace.univ-guelma.dz:8080/xmlui/handle/123456789/3789>
- قاضي، عابد، كوبيتي، محمد، عبادة & أمينة. (2022). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمة. <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/5890>
- محمد، أ. ا. ط. م & .. أحمد السيد طارق محمد. (2019). دراسة أثر جودة خدمة شبكة المعلومات الدولية في ولاء عملاء شركات الاتصالات المصرية. Journal of Environmental Studies and Researches, 9(3), 331-337. https://journals.ekb.eg/article_68822.html

المغاوري، آيات سعيد المغاوري محمد، إبراهيم، ليلي عثمان & ، شلتوت. (2023). واقع
جودة الخدمة ببعض الأندية الصحية . المجلة العلمية لعلوم وفنون الرياضة. 311-323 (2) 74 ,
<https://doi.org/10.21608/ijssaa.2023.217156.2054>

مخالفة. (2015). تأثير جودة الخدمات على رضا الزبـون.
<http://dspace.univ-guelma.dz:8080/xmlui/handle/123456789/9238>

الاستبيان:

يرجى تقييم الجوانب التالية لجودة الخدمة:

1- طلب الطعام كان صحيحا وكاملا
نعم نوعا ما لا

2- الموظفون كانوا صبورين في تلقي الطلب الخاص بي

نعم نوعا ما لا

3- تم تقديم الطعام لي بصورة سريعة

نعم نوعا ما لا

4- قائمة الطعام كانت سهلة القراءة

نعم نوعا ما لا

5- نظام الصوت الذي تم شراؤه خلال ركوب السيارة كان ذو صوت نقي

نعم نوعا ما لا

6- الموظفون يتحدثون بوضوح

7- الموظفون ودودون ومهذبون

8- الخدمة ممتازة

نعم نوعا ما لا